

Geen specificatie schade na annulering, geen vergoeding

Verloop van de procedure

Partijen zijn overeengekomen dit geschil door middel van een bindend advies door de Stichting UitgesprokenZaak.nl (hierna: de stichting) te laten beoordelen.

De stichting heeft kennisgenomen van de door partijen ingebrachte stukken.

Gezien de aard van het geschil was de inschakeling van een deskundige niet nodig.

Na uitwisseling van de stukken achtte de bindend adviseur een mondelinge behandeling via videoconferentie niet noodzakelijk, omdat hij voldoende geïnformeerd was en partijen voldoende gelegenheid hebben gehad hun standpunten naar voren te brengen.

Overeenkomst waarop het geschil betrekking heeft

De overeenkomst betreft – kort weergegeven – de koop van een stoel.

Standpunt consument

De consument heeft zijn klacht als volgt geformuleerd:

“De klacht is 2-ledig namelijk:

- door misleiding dan wel agressieve wijze van handelen heeft de verkoper mijn hoogbejaarde ouders bewogen om een order te laten plaatsen en te laten ondertekenen. Mijn ouders wilden een gewone stoel aanschaffen. Hij heeft hun zodanig beïnvloed dat zij eigenlijk geen "nee" meer durfden te zeggen bij het ondertekenen van de order voor een dure zgn. "sta-op-stoel t.w.v. € 5.155. Mijn ouders hebben diverse malen aangegeven dat er voor zo'n stoel niet voldoende ruimte was in de woonkamer.

Ondanks dit heeft de verkoper door z'n vlotte babbel (dit zijn de woorden van mijn ouders) hiermee geen rekening gehouden en zonder enige inbeelding en de mogelijk bieden van enige bedenktijd, de order doorgezet. Om vorenstaande is m.i. sprake van oneerlijke handelspraktijk en dient de overeenkomst ontbonden te worden zonder kosten.

- de kosten welke in rekening worden gebracht voor de annulering, namelijk 30% van het aankoopbedrag (dit is € 1332,60). Er is geen enkele gelegenheid geweest om over het geschil te praten, noch met de verkoper noch met anderen, ondanks de diverse toezeggingen. Er kon dus ook niet over een andere vergoeding worden gesproken. Inmiddels is er een aanbetaling gedaan van € 842,=. Openstaande bedrag derhalve € 490,60.”

De consument wenst volledige ontbinding dan wel annulering van de koop, met terugstorting van de aanbetaling.

Standpunt ondernemer

De ondernemer heeft als volgt gereageerd:

“Zoals in het CBW ook wordt aangegeven: Bij een CBW-erkende meubelzaak heb je wel het recht om de aankoop van meubelen te annuleren. Maar let op, dit gaat niet zonder extra kosten. De verkoper heeft namelijk altijd recht op een schadevergoeding, omdat hij omzet misloopt. Deze vergoeding bedraagt 30% van de verkoopsom (tenzij iets anders is afgesproken) tenzij jij kunt aantonen dat de schade lager is of de meubelzaak kan aantonen dat de schade hoger is. Is de leverdatum definitief, dan is dit percentage 50%. Wij hebben hiervoor 30% annuleringskosten in rekening gebracht.”

Overwegingen en beoordeling

1. Tussen partijen is niet in geschil dat de consument op 6 juni 2024 een stoel bij de ondernemer heeft gekocht en dat hij deze koop bij e-mailbericht van 10 juni 2024 heeft geannuleerd.
2. Dat van de zijde van de ondernemer sprake zou zijn geweest van misleiding of een agressieve handelwijze, zoals de consument stelt, is niet aannemelijk geworden. Dit blijkt in ieder geval niet uit de correspondentie tussen partijen die is overgelegd en de consument heeft dit ook overigens niet onderbouwd.
3. Beantwoord dient te worden de vraag onder welke voorwaarden de consument de koop kan annuleren. De ondernemer voert aan dat de consument op grond van de CBW-voorwaarden in geval van annulering van de koop in beginsel 30% van de koopsom verschuldigd is, tenzij de consument kan bewijzen dat de schade kleiner is of de ondernemer kan bewijzen dat de schade groter is.

4. Overwogen wordt dat de ondernemer zich aldus lijkt te beroepen op de CBW-voorwaarden zoals die luiden tot 1 november 2022, in het bijzonder artikel 12 leden 1 en 2 van die oude CBW-voorwaarden. Daarin was een regeling opgenomen die naar strekking overeenkomt met wat de ondernemer aanvoert.
5. Per 1 november 2022 is die regeling echter gewijzigd en zijn de leden 1 en 2 van artikel 12 van de CBW-voorwaarden als volgt komen te luiden:

“1. Als de afnemer annuleert, is hij een schadevergoeding verschuldigd. De schade van een ondernemer bij annulering bestaat uit de brutowinstmarge (vaste en variabele kosten, winststopslag), verminderd met niet gemaakte variabele kosten. In de praktijk blijkt de schade van ondernemers meer dan 30% van de koopsom te zijn als er nog niet geleverd is en (aanzienlijk) hoger als er al onherroepelijk is ingekocht. Meer informatie over (de hoogte van) annuleringskosten in de woonbranche is te vinden op www.cbw-erkend.nl.

2. De ondernemer moet zijn schade aannemelijk maken.”

6. Nu de koop is gesloten na 1 november 2022 zijn de nieuwe CBW-voorwaarden hierop van toepassing. Dit betekent dat de ondernemer op grond van artikel 12 lid 2 van de CBW-voorwaarden zijn schade aannemelijk moet maken. De bindend adviseur stelt vast dat de ondernemer zijn schade niet aannemelijk heeft gemaakt, doch heeft volstaan met een beroep op het uitgangspunt van de oude regeling dat de consument 30% van de koopsom verschuldigd is. Gegeven de nieuwe CBW-voorwaarden is dat echter onvoldoende.
7. Nu de ondernemer zijn schade niet aannemelijk heeft gemaakt, kan niet worden vastgesteld dat de consument in het kader van de annulering van de koop nog een bedrag aan de ondernemer verschuldigd is. Dit betekent dat de annulering dient plaats te vinden onder terugbetaling van de door de consument verrichte aanbetaling.
8. De klacht is gegrond.
9. Het bedrag dat in depot staat, wordt aan de consument uitgekeerd.
10. De ondernemer dient het door de consument betaalde klachtgeld van € 175,- te vergoeden.
11. De ondernemer is behandelingskosten verschuldigd conform het tarief vermeld in het eerste bericht in het geschillensysteem.

Beslissing

- De klacht is gegrond.
- De ondernemer dient binnen 4 weken na heden aan de consument te betalen:
 - ✓ het bedrag dat de consument heeft aanbetaald;
 - ✓ € 175,- als vergoeding van het door de consument betaalde klachtgeld.
- Het bedrag dat in depot staat wordt aan de consument uitgekeerd.
- De ondernemer is behandelingskosten verschuldigd conform het tarief vermeld in het eerste bericht in het geschillensysteem.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 27 augustus 2024,